

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 04.07.2023 14:41:49

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** Институт менеджмента

**Кафедра** Менеджмента

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 11 от 30 мая 2023 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

<b>Наименование дисциплины</b>	Б1.В.ДЭ.03.02 Система менеджмента качества в организации
<b>Основная профессиональная образовательная программа</b>	38.04.02 Менеджмент программа Проектно-процессное управление организациями и сетями

Квалификация (степень) выпускника магистр

Самара 2023

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Система менеджмента качества в организации входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Управление проектной деятельностью в профессиональной сфере, Организационная культура, Управление изменениями, Процессный менеджмент, Логистика торговых сетей

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Система менеджмента качества в организации в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Универсальные компетенции (УК):

УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
УК-2	УК-2.1: Знать:  методы представления и описания результатов проектной деятельности; методы, критерии и параметры оценки результатов выполнения проекта; принципы, методы и требования, предъявляемые к проектной работе	УК-2.2: Уметь:  обосновывать практическую и теоретическую значимость полученных результатов; проверять и анализировать проектную документацию; прогнозировать развитие процессов в проектной профессиональной области; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации проекта; анализировать проектную документацию; рассчитывать качественные и количественные результаты, сроки выполнения проектной работы	УК-2.3: Владеть (иметь навыки):  навыками управления проектной деятельностью в области, соответствующей профессиональной деятельности; навыками анализа проектной документации, а также навыками разработки и реализации программы проекта в профессиональной области

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен разрабатывать, внедрять, совершенствовать и проводить аудиты сложных кросс-функциональных процессов и административных регламентов, которые состоят из простых процессов (бизнес-процессов) и административных регламентов

Планируемые результаты обучения по	Планируемые результаты обучения по дисциплине		



							<b>обучения по образовательной программе</b>	
1.	Необходимость совершенствования процессов и управление качеством	2	2			40,85	УК-2.1, УК-2.2, УК-2.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	
2.	Основные концепции улучшения бизнес-процессов	2	2			41	УК-2.1, УК-2.2, УК-2.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	
	Контроль	18						
	<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0.15</b>		<b>81.85</b>		

## 4.2 Содержание разделов и тем

### 4.2.1 Контактная работа

#### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Необходимость совершенствования процессов и управление качеством	лекция	Анализ и совершенствование процессов
2.	Основные концепции улучшения бизнес-процессов	лекция	Стратегия и устойчивое развитие

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Необходимость совершенствования процессов и управление качеством	практическое занятие	Анализ и совершенствование процессов
2.	Основные концепции улучшения бизнес-процессов	практическое занятие	Стратегия и устойчивое развитие

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

#### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Необходимость совершенствования процессов и управление качеством	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Основные концепции улучшения бизнес-процессов	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### 5.1 Литература:

##### Основная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 404 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16393-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530932>

2. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511132>

3. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518680>

##### Дополнительная литература

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510700>

2. Фролов, Ю. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов : учебное пособие для вузов / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под редакцией Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513928>

##### Литература для самостоятельного изучения

1.

#### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business  
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

#### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт

#### 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно – правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

#### 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

#### 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

### 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Система менеджмента качества в организации:

#### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-

	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

## 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

### Универсальные компетенции (УК):

УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-2.1: Знать:	УК-2.2: Уметь:	УК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	методы представления и описания результатов проектной деятельности; методы, критерии и параметры оценки результатов выполнения проекта; принципы, методы и требования, предъявляемые к проектной работе	обосновывать практическую и теоретическую значимость полученных результатов; проверять и анализировать проектную документацию; прогнозировать развитие процессов в проектной профессиональной области; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации проекта; анализировать проектную документацию; рассчитывать качественные и количественные результаты, сроки выполнения проектной работы	навыками управления проектной деятельностью в области, соответствующей профессиональной деятельности; навыками анализа проектной документации, а также навыками разработки и реализации программы проекта в профессиональной области
Пороговый	методы представления и описания результатов проектной деятельности	обосновывать практическую и теоретическую значимость полученных результатов	навыками управления проектной деятельностью в области, соответствующей профессиональной деятельности
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы, критерии и параметры оценки результатов выполнения проекта	проверять и анализировать проектную документацию; прогнозировать развитие процессов в проектной профессиональной	навыками анализа проектной документации



		области; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации проекта	
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	принципы, методы и требования, предъявляемые к проектной работе	анализировать проектную документацию; рассчитывать качественные и количественные результаты, сроки выполнения проектной работы	навыками разработки и реализации программы проекта в профессиональной области

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен разрабатывать, внедрять, совершенствовать и проводить аудиты сложных кросс-функциональных процессов и административных регламентов, которые состоят из простых процессов (бизнес-процессов) и административных регламентов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	основные требования к кросс-функциональному процессу организации или административному регламенту организации; ключевые показатели эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации	анализировать кросс-функциональные процессы организации или административного регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения; моделировать кросс-функциональные процессы организации или административного регламента организации, включая имитационное моделирование, разработку и согласование модели кросс-функционального процесса или административного регламента	навыками разработки и усовершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; навыками аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса
Пороговый	основные требования к кросс-функциональному процессу организации	анализировать кросс-функциональные процессы организации или административного регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения	навыками разработки и усовершенствования кросс-функционального процесса организации
Стандартный (в дополнение к пороговому)	административному регламенту организации; ключевые показатели	моделировать кросс-функциональные процессы организации	административного регламента организации; навыками аудита

	эффективности кросс-функционального процесса организации	или административного регламента организации	деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	ключевые показатели эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации	имитационное моделирование, разработку и согласование модели кросс-функционального процесса или административного регламента	административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Необходимость совершенствования процессов и управление качеством	УК-2.1, УК-2.2, УК- 2.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Оценка докладов Тестирование	Зачет
2.	Основные концепции улучшения бизнес-процессов	УК-2.1, УК-2.2, УК- 2.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Оценка докладов Тестирование	Зачет

### 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Необходимость совершенствования процессов и управление качеством	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Эволюция управления качеством.</li> <li>2. Концепция Тагути.</li> <li>3. Концепция Кросби.</li> <li>4. Правила Деминга.</li> <li>5. Концепция Шухарта.</li> <li>6. Сравнение подходов к управлению качеством.</li> <li>7. Непрерывное совершенствование и совершенствование в виде прорывов.</li> <li>8. Организация улучшений.</li> <li>9. Бережливое производство.</li> <li>10. Определение, основы и особенности реинжиниринга</li> <li>11. Семь инструментов TQM.</li> </ol>
Основные концепции улучшения бизнес-процессов	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Три силы, обуславливающие новую среду для бизнеса: клиенты, конкуренция и коренные изменения.</li> <li>13. Различия между усовершенствованием и реинжинирингом бизнеса.</li> <li>14. Процессы и традиционная структура компании.</li> <li>15. Основные, вспомогательные и управленческие бизнес-процессы.</li> <li>16. Изменение компании как непрерывно продолжающийся процесс.</li> <li>17. Разработка образа будущей компании.</li> <li>18. Этапы разработки модели нового бизнеса.</li> <li>19. Участники реинжиниринга компании по М. Хаммеру и Дж.Чемпи</li> <li>20. Роли и обязанности основных участников проекта реинжиниринга</li> </ol>

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)**

1. Сертификация – это:

Процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции

Процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям

Согласование поставщиком и потребителем требований по качеству

2. В переводе с каких языков произошел термин квалиметрия?

арабский, итальянский

французский, немецкий

латинский, греческий

английский, испанский

3. Стандарт – это:

требования к габаритным характеристикам продукции, технический документ, определяющий уровень качества исходя из требований потребителя,

нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции,

нормативный акт, разрабатываемый инженером по качеству

4. Затраты на качество – это...

Затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя

Затраты на организацию подразделений по управлению качеством

Затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции

Верный ответ не представлен

5. С чем связана разработка научных методов и принципов стандартизации?

С необходимостью ограничить свободное изготовление продукции

С переходом к серийному изготовлению продукции

С необходимостью координировать действия всех рабочих на предприятии

Ни с чем конкретным

6. Система сертификации действует на:

Уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей

Национальном, региональном и международном уровнях

Отраслевом уровне

7. Что изучает квалиметрия?

проблематику комплексной, количественной оценки качества объектов любой природы;

движение материальных объектов и взаимодействие между ними;

пространственные структуры, отношения и их обобщения;

способы получения, хранения, преобразования, защиты и использования материальных объектов

8. Что такое внутренние затраты на дефекты:

Это потери на брак внутри организации, когда продукция не попала к потребителю

Это затраты на организацию и ведение контроля качества продукции

Это расходы на утилизацию дефектных изделий

Это цеховые расходы на качество

9. Какой из нижеприведенных тезисов не верен. Внедрение методов TQM требует:

вовлечения и обучения всего персонала;

мониторинга поставщиков и качества продукции;

смены персонала компании;

правильного ответа нет.

10. Какие затраты на качество выделяются в системе «ноль» дефектов:

Затраты на контроль, затраты на устранение брака  
Затраты на содержание службы качества, предупреждение дефектов, устранение дефектов  
Цена соответствия и цена несоответствия  
Прямые и косвенные потери от брака

11. Когда и где состоялась Первая международная конференция по стандартизации?  
В Швейцарии в 1923 году  
В Германии в 1964 году  
В России в 1926 году  
В Англии в 1936 году

12. Аккредитация – это:  
Признание соответствия продукции на уровне государства  
Официальное признание прав испытательной лаборатории  
Официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию

13. Кто проявил инициативу введения термина квалиметрия в СССР?  
Столяренко  
Никифоров  
Азгальдов  
Никитин

14. Бизнес-процесс – это:  
процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой)  
структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;  
характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих;  
-процесс сортировки данных согласно некоторым критериям или переменным.

15. Реинжиниринг бизнес-процессов – это:  
метод кардинальной перестройки бизнес-процессов; изменение сфер и направлений деятельности (бизнеса) предприятия;  
метод перестройки технологии производственной деятельности;  
экспертиза продукции предприятия.

16. Какой из нижеперечисленных вариантов НЕ является принципиальным положением реинжиниринга бизнес-процессов:  
перестройка бизнес-процессов должна осуществляться как бы с чистого листа, т.е. без учета всего предыдущего опыта;  
правовое обеспечение менеджмента качества;  
реинжиниринг требует значительного объема творчества;  
радикальные изменения осуществляются с помощью и на основе применения; современных информационных технологий.

17. Внешними затратами на дефекты называются:  
Затраты на проверку готовых изделий на наличие дефектов  
Только затраты на транспортировку и утилизацию бракованных изделий  
Затраты, понесенные вне организации, когда оговоренный уровень качества не достигнут, т.е. после продажи продукта  
Всё вышеперечисленное

18. Затраты на несоответствие-это...  
Затраты на исправление дефектов  
Затраты, которые приходится нести из-за того, что не всё делается правильно с первого раза  
Компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию  
Всё вышеперечисленное

19.Продолжить фразу: «Суть работы менеджера по качеству в рамках системы менеджмента качества состоит в...»

Контроле выпуска продукции

Сравнении текущего уровня качества с запланированным

Проверки каждого отдельного изделия на наличие дефектов

Контроле каждого этапа изготовления товара

20.Перечислите элементы "звезды" качества:

Система мотиваций, система обучения персонала, система взаимоотношений с потребителями, система контроля качества и система привлечения потребителя

Система мотиваций, система обучения персонала, система взаимоотношений с потребителями, документированная организационная система управления качеством (функции и процессы) и система взаимоотношений с поставщиком

Система обучения персонала, документированная организационная система управления качеством (функции и процессы), система контроля качества и взаимоотношений с поставщиком

Система мотиваций, система обучения персонала, система взаимоотношений с потребителями, документированная организационная система управления качеством (функции и процессы) и система внедрения стандарта продукции

21.Ключевыми факторами всеобщего менеджмента качества являются:

максимизация текущей прибыли

стратегическое планирование качества обеспечение самокупаемости

непрерывное совершенствование качества работы

22.Сертификация всегда носит:

Добровольный характер по всем видам продукции

Обязательный характер по всем видам продукции

Законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации.

23.В каком году был введен термин квалиметрии в СССР?

1971

1968

1984

1959

24.Продолжите фразу: "Труд "Двенадцать принципов производительности" принадлежит американскому инженеру..."

Джонатану Кольберу

Генри Эмерсону

Томасу Бетгеру

Адаму Брауну

25. Выберите несколько правильных вариантов. Перечислите концепции менеджмента качества:

всеобщий контроль качества

классическая школа менеджмента

доктрина «человеческих отношений»

всеобщий менеджмент качества

26.Что из перечисленного НЕ названо среди "Двенадцати принципов производительности":

Точно поставленные идеалы и цели

Дисциплина

Беспрекословное подчинение руководящему составу

Компетентная консультация

27.Выберите несколько правильных вариантов. Отличие всеобщего менеджмента качества от обычного менеджмента заключается:

в комплексном процессном подходе к управлению  
в закрытии предприятия от внешней среды  
в расширении влияния руководства на жизнь сотрудников

28. Национальным органом по сертификации являются:

Соответствующие министерства и ведомства

Госстандарт РФ

Испытательные лаборатории по видам продукции во всестороннем контроле издержек

29.. Выберите верное утверждение:

в отличие от множества других методов, применяемых в управлении качества, реинжиниринг предполагает кардинальное изменение процессов, а не постепенное их улучшение;

в отличие от множества других методов, применяемых в управлении качества, реинжиниринг предполагает кардинальное изменение процессов и постепенное их улучшение;

в отличие от множества других методов, применяемых в управлении качества, реинжиниринг предполагает не кардинальное изменение процессов, а постепенное их улучшение;

в отличие от множества других методов, применяемых в управлении качества, реинжиниринг предполагает и не кардинальное изменение процессов, и не постепенное их улучшение;

30. Вставьте пропущенный вариант:

«Реинжиниринг может быть реализован ... и специально созданными для этого командами.»

только сверху вниз

только снизу вверх

верны оба варианта

ни один из вариантов не верен

31. Какое из нижеперечисленных определений является НЕ ВЕРНЫМ:

команда по реинжинирингу – группа специалистов для проведения реинжиниринга выбранного процесса (процессов);

группа обеспечения качества- сотрудники, ответственные за высокое качество проекта;

руководящий комитет (совет)- менеджер, отвечающий на обновляемый бизнес-процесс. Это руководитель высшего звена, который во время проекта несет ответственность за обновляемый процесс;

группа документирования- сотрудники, ответственные за документальное отражение работ по проекту.

32. Какова цель реструктуризации:

потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. готовить и предлагать решения;

осуществление метрологического обеспечения проектов

улучшение качественных показателей предприятий и компаний за счет реформирования систем организации и управления.

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Необходимость совершенствования процессов и управление качеством	1. Опишите общую модель совершенствования показателей процессов. 2. Что такое совершенствование процессов? Каким образом выбирают процессы для совершенствования? Какие методы анализа используются при выборе процессов? 3. Что означают понятия зрелые и не зрелые организации, зрелость процесса? 4. Для чего нужен стандарт МЭК ИСО/МЭК ТО 15504? Перечислите основные положения.

	<p>5. Для чего нужен стандарт СММ? Перечислите основные положения.</p> <p>6. В чем заключается логический анализ процессов? Укажите цели и виды анализа процессов.</p> <p>7. Что такое аттестация процессов? В чем заключается отличие аттестации процессов от аудита процессов?</p> <p>8. Опишите методы выявления и анализа проблем при совершенствовании процессов.</p> <p>9. Опишите цели и отличия совершенствования и реинжиниринга процессов.</p> <p>10. Дайте определения результативности и эффективности процесса.</p> <p>11. Охарактеризуйте циклы непрерывного улучшения процессов.</p> <p>12. Дайте определение имитационного моделирования. Опишите цели и этапы имитационного моделирования процессов.</p> <p>13. Какие типы моделей используются при имитационном моделировании? Опишите виды исходных данных и результатов имитационного моделирования.</p> <p>14. В чем состоит назначение модуля ARIS Simulation? Укажите цели использования модуля ARIS Simulation.</p> <p>15. Какая модель является основой для проведения динамического моделирования?</p> <p>16. Должен ли быть указан исполнитель для всех функций при имитационном моделировании? Для чего предназначена модель «Shift calendar»?</p> <p>17. Какой анализ позволяет осуществить ARIS Simulation?</p>
<p>Основные концепции улучшения бизнес-процессов</p>	<p>18. Из каких фаз состоит общая модель совершенствования?</p> <p>19. В чем заключаются работы по организации улучшений?</p> <p>20. Как выбираются процессы для совершенствования?</p> <p>21. Объясните, как улучшение качества может привести к снижению издержек.</p> <p>22. Какие 3 пункта из 14 пунктов Деминга на ваш взгляд являются решающими для успеха TQM. Почему?</p> <p>23. Что такое 7 инструментов TQM?</p> <p>24. Филип Кросби сказал, что качество – бесплатно. Почему?</p> <p>25. Перечислите три основные концепции в подходе Тагучи.</p> <p>26. С какой целью используют диаграмму Парето для рассмотрения проблемы?</p> <p>27. Что такое диаграмма Ишикавы. Когда она используется? Какие методы анализа Вы знаете?</p> <p>28. Какие особенности анализа соблюдения методологии описания процессов?</p> <p>29. Какие особенности анализа топологии процесса?</p> <p>30. Какие особенности анализа характеристик процесса (анализа данных мониторинга).</p> <p>31. Как проводят анализ результатов имитационного моделирования?</p> <p>32. Как проводят анализ ресурсного окружения процессов?</p> <p>33. Как проводят анализ входящих и выходящих документов?</p> <p>34. Как проводят анализ материальных, технических и ИТ ресурсов?</p> <p>35. Как проводят анализ рисков процесса?</p> <p>36. Что такое совершенствование процессов?</p>

	37. Что означают понятия зрелые и не зрелые организации, зрелость процесса?
--	---

**6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценивания**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы</b>
<b>«зачтено»</b>	УК-2, ПК-2
<b>«не зачтено»</b>	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне